



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de
Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Pilar Nancy Melgar Salcedo (ORCID: 0000-0002-9297-6603)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a Dios ante todo, por darme siempre su mano; a mis padres, fuente inagotable de inspiración y sabiduría.

Agradecimiento

Agradezco a mi esposo Freddy, a mis hijas Athenas y Belen por su paciencia y compañía; a mis Hermanos y Amistades que me alentaron a continuar en éste camino; a mis Maestros y Asesores que hicieron posible llegar a la meta.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Pilar Nancy Melgar Salcedo, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: " Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020", enfolios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario

Lima, 13 de agosto de 2020



Pilar Nancy Melgar Salcedo

El autor(a)

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	30
2.1. Tipo y diseño de investigación	30
2.2. Operacionalización de variables.	30
2.3. Población, muestra y muestreo	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.5. Procedimientos	34
2.6. Método de análisis de datos	34
2.7. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente: Cultura Organizacional	31
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño laboral	32
Tabla 3. Población	32
Tabla 4. Muestra	33
Tabla 5. Cuestionario para evaluar la variable independiente	33
Tabla 6. Cuestionario para evaluar la variable dependiente	33
Tabla 7. Confiabilidad	34
Tabla 8. Validación de los instrumentos	34
Tabla 9. Niveles de percepción de la variable independiente	36
Tabla 10. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente	37
Tabla 11. Niveles de percepción de la variable dependiente	38
Tabla 12. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente	39
Tabla 13. Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)	40
Tabla 14. Coeficientes del desempeño laboral frente a la cultura organizacional.	40
Tabla 15. Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)	41
Tabla 16. Coeficientes de la ayuda a otros frente a la cultura organizacional.	41
Tabla 17. Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)	42
Tabla 18. Coeficientes de la vinculación organizacional frente a la cultura organizacional.	42
Tabla 19. Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)	43
Tabla 20. Coeficientes del desempeño más allá del puesto frente a la cultura organizacional.	43

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de percepción de la variable independiente	36
Figura 2. Niveles de percepción; Dimensiones de la variable independiente	37
Figura 3. Niveles de percepción de la variable dependiente	38
Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de variable dependiente	39

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Área del Hospital Nacional San Bartolomé de la ciudad de Lima, teniendo como objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del, Lima 2020.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional causal y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 176 enfermeras, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el modelo de regresión logística ordinal.

Los resultados arrojan que el 26.7% percibe que la cultura organizacional se ubica en el nivel muy débil, el 65.5% en el nivel fuerte y el 6.8% en el nivel muy fuerte; mientras que, 26.7% perciben que el desempeño laboral se ubica en el nivel ineficiente el 65.9 % en el nivel eficiente y el 7.4 % en el nivel muy eficiente. Igualmente, en relación a la hipótesis general la prueba de Nagelkerke de 0.959 con coeficiente de 95.9 % representa la dependencia del desempeño laboral frente a la cultura organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020. Asimismo, los resultados demuestran que la variable independiente analizada fue significativa en la explicación de la dependiente desempeño laboral ($p_valor=0,000<0,05$); por lo tanto, la cultura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Palabras clave: cultura, organizacional, desempeño, laboral.

ABSTRACT

The present research was carried out in the San Bartolomé National Hospital Area of the city of Lima, with the general objective of determining the influence of the organizational culture on the work performance of the Nursing area personnel, Lima 2020.

This research corresponds to the basic type, with a non-experimental design, causal correlation level and cross-sectional. The sample consisted of 176 nurses, to whom two questionnaires were applied with the application of the Likert Scale. Descriptive statistics were used and the ordinal logistic regression model was used for hypothesis testing.

The results show that 26.7% perceive that the organizational culture is located at the very weak level, 67.5% at the strong level and 6.8% at the very strong level; while 26.7% perceive that job performance is at the inefficient level, 65.9% at the efficient level and 7.4% at the very strong level. Likewise, in relation to the general hypothesis, the Nagelkerke test of 0.959 with a coefficient of 95.9% represents the dependence of job performance against the organizational culture of the staff of the Nursing area of the San Bartolomé National Hospital, Lima 2020. Likewise, the results show that the independent variable analyzed was significant in explaining the dependent job performance ($p_value = 0.000 < 0.05$); therefore, the organizational culture positively influences the work performance of the staff of the Nursing area of the Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Keywords: culture, organizational, performance, labor.

I. Introducción

La pandemia generada por la enfermedad del Covid-19 ha puesto bajo nuevos retos al sistema público de salud peruano. La situación actual indica que los mejores pronósticos han sido rebasados por el silencioso periodo de incubación del virus, la rapidez del contagio, el colapso de los hospitales públicos peruanos y una crisis del sistema público de salud cuyos orígenes se remontan décadas atrás. Entre estos problemas, se puede destacar el bajo porcentaje de inversión en salud pública respecto al PBI peruano. Así como los bajos niveles de eficacia y eficiencia en las labores realizadas por los servidores públicos, lo cual trae consecuencias negativas en el servicio brindado hacia los usuarios que acuden a los centros hospitalarios. A ello, es necesario agregar la carencia de planificación y una dirección incoherente producto de la coexistencia de diversos enfoques para la gestión del talento y, especialmente, la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Está comprobado que la problemática de la crisis del sistema público de salud peruano no solo pasa por una dimensión de carencia de infraestructura y equipamiento sino por otro tipo de dimensiones donde juegan factores como, entre los mencionados, la cultura organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos. Por ello, el cuidado de los recursos humanos es un aspecto fundamental de toda institución pública, entendiéndola como una entidad destinada a satisfacer las necesidades y requerimientos de la población mediante el cumplimiento de sus derechos humanos.

Por ello, está demostrado que de nada servirá poseer equipamientos hospitalarios de última generación si es que no se tiene una cultura organizacional adecuada que permita la mejora del desempeño laboral al interior de las instituciones de la sanidad peruana, en especial de los hospitales públicos, actualmente muy golpeados por la pandemia y la gravedad epidemiológica que atraviesa el país.

En efecto, la cultura organizacional es el elemento de cohesión social determinante cuyo objetivo principal es mantener unidos a diversos miembros dentro de una institución. Así como el reflejo de valores para el compartir de diversos miembros de una institución y valores que pueden perdurar a lo largo de un gran periodo de tiempo. Además, permiten ofrecer una mayor resistencia a los cambios con una representación de las normas de conducta aceptadas por todos los miembros de la institución, así como normas transmitidas entre diversos integrantes de la institución mediante procesos de socialización.

Además, la cultura organizacional representa un sistema complejo de valores liderados por creencias, representaciones, significados y formas de pensamiento compartidos por miembros de una determinada organización donde ellos mismos direccionan las maneras en cómo ellos deben crecer hacia adentro y afuera de la organización Tesileanu y Bazgan, (2019). En ese sentido, el estudio de la cultura organizacional es un elemento importante para conocer cómo crecen y funcionan las organizaciones empresariales en todas sus etapas de vida. Las creencias individuales de sus trabajadores, dentro de una jerarquía laboral, permiten desarrollar liderazgos mediante políticas empresariales. Esta generación de valores y políticas permiten una construcción de la cultura organizacional que, a su vez, son determinados por el tipo de actividad y el tipo de comportamiento que realiza la empresa, dependiendo del rubro en el que trabaja.

Cabe destacar que la cultura organizacional tiene sus orígenes en los valores formados por los negocios familiares como organización social donde podían coexistir los negocios y la familia. Esto genera una combinación de dos subsistemas con interdependencia tales como la generación de conflictos y las soluciones financieras. Aquí la familia juega un rol fundamental en tratar de aminorar esos riesgos mediante la construcción de una serie de valores y políticas internas que a futuro serían el germen de la cultura organizacional Solarte, Solarte y Barahona (2019).

Sumariamente, ya desde hace décadas se ha podido reconocer como una serie de alternativas contundentes en el campo de la teoría al sistema de organización como parte de un sistema donde se pueden integrar variables tanto como lo técnico y lo psicosocial. Aparte, el subsistema de aspectos técnicos puede reconocer y establecer condiciones de especialización que provienen de elementos y aspectos tecnológicos como parte de los grupos que conforman una serie de trabajadores. En sí, la cultura organizacional posee una gran influencia dentro del desempeño laboral puesto que puede explicar desde el punto de vista la organización como se puede modificar el comportamiento de los trabajadores y así poder relacionarlos y ligarlos hacia los objetivos institucionales de una determinada entidad sea pública o privada.

Es necesario destacar que la cultura y el desempeño son dos variables presentes en las organizaciones sociales, así como en los trabajadores que desempeñan sus labores en ella. En efecto, el desempeño laboral de un servidor público depende en gran medida de los grados de conocimiento de los niveles de cultura dentro de la organización o institución pública. Por ello, las instituciones públicas que se dedican a la prestación de servicios de salud están

inmersos en estos procesos y además se debe considerar que ésta debe ser su prioridad para ellas junto con la aplicación y el conocimiento previo de los conceptos de misión, visión y objetivos de la institución que van encaminados para prestar servicios de salud a una determinada población dentro de una jurisdicción territorial. En ese sentido, es de vital importancia que los niveles de cultura organizacional estén bien establecidos y orientados a la definición y construcción de altos niveles de temperamento y personalidades acorde a los requerimientos de la institución. Por ello, es de suma importancia que todos los servidores públicos sientan una identificación y puedan trabajar de forma correcta y a la vez con altos niveles de satisfacción consigo mismos para poder incrementar el clima organizacional.

Además, la cultura organizacional en el Hospital San Bartolomé posee diversas conductas, costumbres y modos de expresas que pueden ser compartidos tanto por el personal donde se labora. Así se encuentran una serie de normas, actitudes y valores dentro del lenguaje científico y técnico en beneficio de la población a favorecer. Por ello, es importante el estudio sociocultural de las instituciones públicas como parte de una serie de responsabilidades de las personas que están encargadas de la gestión de estas instituciones. Esto implica la comprensión de las relaciones del trabajador o servidor público con la organización así como sus actitudes, expectativas y deseos de superación personal y profesional. Toda esta serie de inquietudes respecto a la problemática de los hospitales peruanos se pueden complementar con intereses prácticos en conjunto con una serie de instituciones gubernamentales peruanas para la mejora de los ambientes laborales al interior del estado peruano. Como se mencionó anteriormente, la problemática del sistema de salud público peruano, así como, específicamente, de los hospitales peruanos, no radica solamente en las mejoras de infraestructura y equipamiento del sistema sanitario sino en la mejora del trabajo al interior de la organización, lo que implica mejoras en la cultura organizacional para poder lograr altos niveles de desempeño laboral en los servidores públicos.

En efecto, las consecuencias de la cultura organizacional implican transformaciones en el liderazgo y en el empoderamiento psicológico de los trabajadores. Además, se sugiere que la influencia de la cultura organizacional repercute bastante en la agilidad del trabajo, ergo la eficiencia laboral. En ese sentido, se infiere dos aspectos importantes: que la cultura organizacional influye bastante en la productividad y desempeño laboral de los trabajadores, y que la cultura organizacional sirve como ente mediador entre el liderazgo empresarial y jerárquico en conjunto con la agilidad de la fuerza laboral.

En el área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé se observa que existen diferentes tipos de cultura la cual se manifiesta en que los colaboradores no están empoderados para resolver problemas, no tienen iniciativa, ni capacidad para la dirección de su propia labor. Igualmente, se observa que predomina un comportamiento organizacional individualista donde se menoscaba el trabajo en equipo, lo cual podría generarse una deficiencia en el logro de los objetivos Institucionales. En relación al desempeño laboral se observa que el profesional de enfermería ha experimentado cambios, arribando ascendentes escalones, como obtener una especialidad en áreas específicas de las ciencias médicas, sin embargo, también ha descendido escalones en cuanto a la esencia del quehacer enfermero enfermeros se observa que referido al cuidado holístico del paciente. En relación a las nuevas generaciones de viven aceleradamente al ritmo del avance de la tecnología, lo cual no deja de ser importante, no obstante, demuestran escasa empatía ante las necesidades de las respuestas humanas del paciente, una tendencia a una cultura individualista, escasos valores con su entorno social e institucional y por ende menoscabo en el desempeño laboral. Esta situación genera que los usuarios manifiesten inconformidad en cuanto a la calidad de las atenciones y en muchos casos porque ésta se da a destiempo. En ese sentido, la presente investigación, pretende determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé.

En relación a los antecedentes antecedentes nacionales, se identificaron los siguientes: el primero es Loyola (2018), quien realizó una investigación que tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Barranca, 2017. Para ello aplicó una metodología de tipo descriptivo correlacional en una muestra de 132 colaboradores, mediante el uso de cuestionarios con aplicación de escala Likert. El autor de esta investigación concluyó que existe relación estadística significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. A esto, hay que agregar lo mencionado por López Basterra (2005) al mencionar que la cultura organizacional de una institución pública está constituida por una serie de tradiciones y valores que han otorgado lineamientos para la identificación de un patrón y eje de actividades, así como opiniones y el lograr de un accionar al interior de una organización. Esto logra que una serie de organizaciones tengan características y patrones de comportamiento muy similares puesto que su cultura organizacional puede dar dirección a una serie de patrones culturales tales como la confianza entre los servidores públicos, la amistad entre los compañeros de trabajo, así como el trabajo saludable en equipo así como

un nivel de participación e incidencia de la administración y la gerencia al interior de las actividades de la organización.

Navarro (2018), realizó una investigación que tuvo como objetivo general la determinación de la relación existente entre la cultura organizacional y los niveles de desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad de La Perla, en el año 2018. En efecto, para la realización de aquella investigación, se aplicó una metodología de tipo descriptiva correlacional para una muestra de 254 servidores público del municipio usando cuestionarios con aplicación para la escala de Likert. El auto de la investigación pudo concluir que existe una relación de alta significancia entre la cultura organizacional y los niveles de desempeño laboral en los trabajadores públicos estudiados.

Calderón (2016), realizó una investigación importante que tuvo como finalidad principal la determinación de la relación entre la cultura organizacional con el desempeño laboral en los servidores público de la Municipalidad del distrito de Mi Perú, año 2016. Para poder realizar esta investigación, el autor aplicó una metodología de carácter descriptivo correlacional para una muestra de 165 trabajadores haciendo uso de cuestionarios y utilizando la escala de Likert. Por ello, la autora de la investigación llegó a la conclusión que la cultura organizacional posee una influencia mayor en el desempeño laboral. Este autor también concluye que en los centros laborales donde las condiciones de trabajo están ‘humanizadas’ no solo existe un incremento de la productividad y las ganancias de la compañía sino en la mejora de la confianza, autodeterminación y desempeño laboral de los empleados de la misma. Por ello, muchos trabajadores logran expresar en los estudios unos mayores niveles de bienestar emocional, además que logran sentirse menos enajenados con el trabajo que realizan al interior de la organización empresarial.

Zhenia (2016), realizó una investigación que tuvo como finalidad principal la determinación de la existencia de una relación entre la cultura organizacional más el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital de Chiclayo. Para lograr aquello, se aplicó una metodología descriptiva y correlacional para una muestra de 70 servidores públicos del área de cirugía. Todo aquello se logra mediante la utilización de cuestionarios para la aplicación de la escala de Likert. Por ello, la investigación concluyó que existe una relación con la cultura organizacional más el desempeño de los trabajadores.

Luque (2015) diseñó una investigación que tenía como finalidad la descripción de la cultura organizacional junto con el desempeño laboral al interior del área de almacén y

logística del Instituto Nacional Penitenciario de la ciudad de Arequipa. Por ello, la metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo mediante la realización de cuestionarios a 57 servidores públicos del área de logística. Por ello, el autor de la tesis de investigación brindó como conclusiones que la cultura organizacional influye de manera positiva en la prestación de servicios de los servidores públicos al interior de un área de logística del INP. Mientras que, en los antecedentes internacionales se identificaron los siguientes:

El primero, Zans (2017), realizó una investigación que tuvo como objetivo general la realización del análisis del clima organizacional y sus efectos en el desempeño laboral de los servidores públicos y docentes de la Facultad Multidisciplinaria de la UNAM, ciudad de Managua, Nicaragua. En efecto, el diseño se puso en práctico el no-experimental, además el enfoque es cuantitativo y de tipo positivista. La muestra del estudio estuvo formada por 59 trabajadores. Aparte, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios. Por otro lado, se realizó un empleo del programa Excel para la realización y tratamiento estadístico de la información. Por ello, se concluyó que el clima organizacional incidió positivamente en el desempeño laboral.

El segundo antecedente es el realizado por Villegas (2017), quien hizo una investigación que tuvo como objetivo general lograr el análisis del impacto de la cultura organizacional sobre los niveles de satisfacción de los servidores públicos para el trabajo dentro de una empresa fabricante de medicinas ubicada en el estado de Carabobo, en Venezuela. Por ello, el diseño que se puso en práctica fue el de tipo correlacional con enfoque cuantitativo y de modelo explicativo-descriptiva. Además, la muestra del estudio estuvo formada por 21 gerentes de supervisión pública más otro tipo de servidores públicos. Por otro lado, el instrumento que se empleó fueron las guías de observación, así como toda una serie de cuestionarios relacionados a la cultura organizacional y sus implicancias. El investigador concluye que la cultura organizacional Impacto de manera significativa en la satisfacción laboral.

Después, Bruzzone (2016), realizó una investigación que tuvo como objetivo general es la determinación de los diversos niveles de diferencia entre la cultura estudiada actualmente más lo que desea el ISS de las Fuerzas Armadas de Ecuador, y con ello el vínculo del clima laboral institucional. Además, el diseño que se pudo poner en práctica fue el de tipo correlacional, así como el uso de enfoques cuantitativos. La muestra para el estudio estuvo conformada por 164 trabajadores públicos quienes pudieron consignar que los ajustes

vinieron más acorde a la percepción y apreciaciones. Aparte, se pudo emplear un paquete de software para el análisis estadístico de los datos obtenidos por la muestra. Para finalizar, el autor pudo concluir que la cultura influye de manera positiva en el clima laboral dentro de la institución.

Monterroso (2015), realizó una investigación que tuvo como objetivo general la determinación la relación entre la cultura organizacional y las actitudes de desempeño laboral de los servidores públicos de una institución del gobierno. En efecto, para ello se realizó una aplicación de diseño de tipo correlacional para una muestra de investigación de 47 servidores públicos de la institución gubernamental entre personas de 18 a 55 años. El autor la investigación pudo concluir que los niveles de cultura organizacional guardan relación con muchos aspectos del desempeño laboral para las mejoras de la productividad en el trabajo.

Montaña (2015), realizó una investigación que tuvo como objetivo principal lograr el análisis de las características de la cultura organizacional más la descripción de los lineamientos para la intervención de una serie de operaciones ya programadas para las altas gerencias de las empresas financieras. Por ello, el autor pudo realizar una serie de estudios para poder actualizar el estado de la cuestión que es importante y fundamental para poder transformar la cultura organizacional en las instituciones financieras privadas. Además, se pudo recopilar información y data clave de todas las empresas del sector financiero en lo que respecta a su organización y medición de los niveles de eficiencia para el ingreso laboral. Por ello, el autor de la investigación pudo concluir que la cultura organizacional es una dimensión importante que reúne aspectos claves como el deseo y la capacidad de la persona para poder edificar fundamentos contundentes para la mejora de la cultura organizacional en las instituciones financieras de Colombia.

En relación a las teorías, enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación se pueden identificar los constructos de Cultura organizacional y Desempeño laboral.

Sobre el origen del constructo cultura organizacional se identifican tres hitos. El primero, cuando se inician los primeros estudios entre las décadas de 50 y 70 desde el campo de las ciencias sociales, en especial los estudios realizados desde la antropología sobre la cultura y organización (Quintero, Hidalgo y Rodríguez, 2013). El segundo, en la década de los 80 cuando empieza a utilizarse el concepto de cultura organizacional tanto en la gestión pública y privada, en Norteamérica, el continente europeo y asiático (Japón), como unidad de análisis para la toma de decisiones. Es en este periodo, cuando se reconoce que la cultura

organizacional está influenciada por la toma de decisiones de los colaboradores y gerente (Navarro, 2018). Además, de la importancia de la cultura organizacional en la socialización y desarrollo laboral de los colaboradores. Mientras que, el tercero, se ubica con el desarrollo de la globalización y la mundialización de la economía a partir de la década de los 90. En este periodo, se reconoce que la cultura organizacional está relacionada e influencia de manera significativa en la mejora de la productividad y el liderazgo en los mercados. Por tal motivo, grandes empresas mundiales como Coca Cola, Pepsico, AT&T entre otras organizaciones, comienza a utilizar este constructo en la toma de decisiones gerenciales, la cual genera su uso y masificación en los ámbitos empresariales privados (Pedraza, 2015). En efecto, la inteligencia del mercado ha reorientado la orientación del mercado centrado principalmente en los comportamientos evidentes seleccionados de un grupo de empleados. Esto se deriva en comportamientos, así como en necesidades diarias del mercado. A su vez, la orientación del mercado es concebido dentro de una filosofía de mercado que positivamente impacta en los miembros de una organización empresarial Solarte, Solarte y Barahona (2019). A esto, también es necesario agregar que la cultura organizacional es el pilar de los supuestos básicos, así como el conjunto de creencias y costumbres de todos los miembros de una organización empresarial u organización en general. Estos trabajan de manera adecuada como engranajes para que la organización pueda trabajar de manera contundente, sobre todo en tiempos de crisis, así como en la planificación de actividades que permitan acrecentar las mejoras al interior del centro de trabajo. Por ello, la cultura organizacional es un aspecto clave que sirve como engranaje para que el grupo de trabajo pueda caminar de manera adecuada en base a objetivos en común y bajo el lineamiento de mecanismos de tipo estructural, así como procedimental. Aparte que la cultura organizacional trabaja en base al diseño de espacios laborales, así como el manejo adecuado de las leyendas y los mitos que puedan existir dentro del centro de labores (Hellriegel, 2009).

Por otro lado, la cultura organizacional se basa en muchos factores que deben ser estudiados en el futuro puesto que modificarán el comportamiento de las empresas: En el primer factor, los negocios de servicios cada vez están tomando más protagonismo en las economías de los países. El segundo factor es que la producción de manufacturas se ha mudado a países donde los costos de producción son más bajos, tales como la India o China. Y el tercer factor es que la tendencia mundial indica que debe existir responsabilidades ambientales y sociales de las empresas con el objetivo de multiplicar sus capitales. (Pedraza, 2015).

En ese sentido, para el logro de una definición de lo que significa cultura organizacional, es necesario destacar que diversos autores han estudiado la cultura organizacional acorde a sus propias investigaciones y perspectivas. Sin embargo, la definición de Schein (2004) es una de las más acertadas y utilizadas al destacar que la cultura organizacional es una malla de ideas y valores compartidos por un grupo que ha aprendido a resolver sus problemas y ha podido adaptarse en una integración interna. A su vez, es un grupo que trabajaba adecuadamente y suficiente para ser considerado un trabajo válido. Por otro lado, la cultura organizacional significa enseñar a nuevos miembros el uso correcto de la percepción y el pensamiento para poder resolver problemas tal cual el resto de los trabajadores de la empresa acostumbran a resolverlo.

Por otro lado, es necesario destacar que la cultura organizacional no son valores monolíticos que existen en cada organización empresarial. Con el pasar del tiempo, cada organización empresarial va modificando su cultura organizacional acorde a la cultura dominante producto de su entorno, así como en el rubro económico en el que está ubicado.

En relación a las definiciones de la cultura organizacional se pueden identificar diversos enfoques:

Como un patrón de supuestos tácitos o premisas. Según Schein (2004) estos supuestos fueron descubiertos, creados, aprendidos y desarrollados por los miembros de una organización para resolver problemas en su proceso de adaptación externa e interna, en ese sentido dichos patrones debe ser enseñados a los nuevos miembros de la organización “como una concepción correcta de percibir, pensar y sentir sobre problemas determinados” (Schein, 2004). En este enfoque se puede ubicar a Chiavenato (2017), en la medida que coincide con Schein al definir a la cultura organizacional como un grupo de creencias y hábitos que se establecen por actitudes, normas, expectativas y valores que poseen todos los sujetos de una institución. En efecto, desde la década de 1990, muchos autores e investigaciones han sido orientados en la búsqueda de relaciones entre la cultura organizacional y el concepto de ‘efectividad’ laboral para poder establecer y tratar una serie de relaciones entre los conceptos de cultura y competitividad. Por ello, se ha logrado una caracterización del aprendizaje y del desarrollo humano, así como la distribución de los talentos y recursos humanos dentro de una organización puesto que se ha podido mejorar los niveles de innovación así como las visiones a largo plazo así como la calidad del servicio. Este aspecto es importante puesto que la cultura organizacional permite la mejora del desempeño laboral, y tácitamente, también logra la

mejora de la calidad del servicio, así como la cooperación dentro de todos los grupos existentes al interior de la organización.

Por los elementos que lo componen. Según Ouchi (Calderón, Murillo y Torres, 2003), la cultura de una organización está conformada por las tradiciones, condiciones y valores que brindan lineamientos para una serie de actividades y acciones. Sin embargo, de todos estos elementos los componentes culturales específicos, como la confianza, la amistad, entre otros aspectos, son los que la hacen distinta a otras organizaciones.

Como un adherente social. Según Kreitner & Kinicki, (Castellón, 2016) la cultura de la organización es un adherente social que realiza el mantenimiento a los integrantes de la institución. En tal sentido, ésta se desarrolla de acuerdo a su visión exterior o a la su rigidez a los cambios. Este enfoque coincide con Ouchi porque reconocen que la cultura refleja los valores que son compartidas con integrantes de una institución. Asimismo, su aporte radica en reconocer que estos valores poseen una tendencia a permanecer cuanto más avanza el tiempo y resiste al cambio.

Como patrón creencias y expectativas. Según Schwartz, Jessel y Kandel (1997, p.43) estos patrones que comparten los miembros de la organización son los determinantes en la creación de normas y en la formación de la conducta de los colaboradores. Si bien estos autores coinciden con Schein en que estos patrones deben enseñarse, su aporte fue la identificación de los elementos que deben ser asimilados por los miembros de una organización como: los pensamientos, percepciones y sentimientos que son asumidos y asimilados.

Como fundamento para la dirección de una organización. Según Denison (2001), la cultura organizacional son una serie de valores, así como creencias y también principios que son importantes y fundamentales en la dirección de una organización empresarial o institución del estado. Así también se refleja en patrones de comportamientos organizacionales y también en prácticas que pueden ejemplificar valores y supuestos básicos. Por otro lado, su importancia puede radicar en que estos patrones de comportamiento permanecen con sentido importante para el bienestar de los miembros de una organización.

En efecto, la cultura organizacional son los valores, las creencias y principios que sirven como fundamento para la dirección de una organización, como también los patrones de comportamientos y prácticas que tanto ejemplifican cómo refuerzan esos valores, creencias y supuestos básicos. Su importancia radica en que estos son patrones de

comportamiento o prácticas que permanecen porque dan sentido para los miembros de una organización. Además, la importancia de la cultura organizacional se debe a que su implicancia repercute en gran medida en los resultados productivos de una organización. Por ello se ha realizado muchos esfuerzos para lograr y desarrollar las maneras y formas de poder transformar valores de trabajo, así como el adecuamiento de prácticas que permitan influir de manera contundente sobre las percepciones del trabajo laboral para la obtención de condiciones culturales que logren el desempeño de los servidores públicos. A veces, estos conceptos están ligados a lo que, empíricamente, se llama “ingeniería cultural” donde se le otorga un valor grande y amplio a la dirección de la organización empresarial para que se pueda lograr el control absoluto de los valores en los trabajadores y poder modelar su comportamiento.

Ante esto, se debe aclarar que la cultura organizacional se diferencia de la cultura empresarial en que la cultura organizacional trata de investigar los rasgos culturales de una organización para poder realizar mejoras en la organización mediante el estudio de sus miembros o trabajadores. Mientras que la cultura empresarial realiza un estudio de la cultura de la organización para tratar de amoldar la cultura y pensamiento de los trabajadores hacia la misión y visión de la empresa (Werther y Davis, 2016).

También es necesario destacar que el concepto de cultura organizacional va pasando por un proceso de estructuración desde finales de la década de 1970 donde diversos investigadores la describirían como sistema de significados y conceptos que están colectivamente aceptados y normalizados para un determinado grupo de personas dentro de un tiempo determinado. Además, afirman que todo tipo de organización empresarial exitosa tiene de costumbre poseer un sentido claro y objetivo para el direccionar y la definición de metas organizacionales junto con los objetivos tanto tácticos como estratégicos. Esto en conjunto con expresiones de la visión de futuro que posee la organización y que la comparte junto con sus trabajadores y clientes (Rocha, 2015).

Otro concepto de cultura organizacional es el mencionado por Gómez y Rodríguez (2001) donde la define como una serie de respuestas que han sido aprendidas por un determinado grupo, sea social o empresarial, para poder resolver sus problemas ante una imagen para la subsistencia en un medio externo, lo que implica la generación de una idea en común para la competencia. Esto le permitirá una mejor integración hacia dentro con sus trabajadores, y una integración exterior con sus clientes y agentes externos en general.

Si bien existen diversos enfoques para definir lo que significa la cultura organizacional y sus implicancias. Según Robbins & Judge, (2013, p. 512) plantean que existen siete características elementales que comprenden la existencia de la cultura en una organización: a) que alientan a los empleados a ser innovador y asumir riesgos; b) que orienta a los empleados a tener análisis, atención a las puntualizaciones y precisión; c) que orienta a los gerentes a centralizarse en los desenlaces o acontecimientos, en lugar de los procedimientos y técnicas que se usan para conseguirlo; d) que orienta a los empleados a orientarse en torno a los acuerdos de la gerencia; e) que orienta a los empleados al trabajo en equipos; e) que orienta a los empleados a ser competitivos y dinámicos en vez de fácil agrado; f) que orienta a la acción organizacional basado en la estabilidad del status quo en lugar del crecimiento

Ante aquello, se destaca que la cultura organizacional posee muchas perspectivas similares, así como valores y actitudes que comparten muchos miembros dentro de una organización empresarial. Además, se puede destacar que existen muchos tipos de cultura organizacional incluso dentro de los modelos que se presentarán más adelante. Entre ellos, se encuentra la cultura burocrática que se basa en una rigidez de las reglas organizacionales, así como procedimientos autoritarios sin márgenes de maniobra. Otro tipo de cultura es la de ‘clan’, la cual está fundada en las tradiciones y en los ritos de trabajo en equipo. Hay una mayor ayuda entre los miembros, sin embargo, los niveles de desconfianza hacia el exterior es uno de sus puntos débiles. También encontramos la cultura empresarial cuyas características principales son la apertura a los cambios, así como la profundización de los niveles de creatividad (Solarte y Barahona, 2019).

Sobre los modelos teóricos de la cultura organizacional se identificaron:

Modelo de Hofstede. Este modelo fue desarrollado en 1985 por Geert Hofstede (Gómez, 2015) y considera que para analizar la cultura organizacional debe considerarse seis criterios: a) el servidor público al frente del trabajo en la institución, b) los niveles de corporativismo ante la profesionalidad del trabajador, c) el proceso ante los resultados de evaluaciones, d) los sistemas abiertos ante los sistemas de tipo cerrado, e) los niveles de control dóciles o ligeros frente a controles de nivel más estricto, y f) el concepto de pragmatismo frente a normativismo. Este modelo aportó a las ciencias empresariales porque permitió a los gerentes a no cometer errores en el proceso de la toma de decisiones puesto que existe una tendencia a ignorar o dejar de lado el enfoque cultural, o sea el significado de la cultura dentro de una organización y cómo repercute en sus integrantes. Además, este

modelo de cultura organizacional brinda una perspectiva o visión adecuada y oportuna sobre la línea de posibilidades de éxito, así como los factores de determinación para poder tomar decisiones.

Sin embargo, este modelo presenta limitaciones para dar panorama amplio de las circunstancias y la situación actual de organización porque no toma en cuenta los entornos económicos, políticos y sociales, al momento de realizarse el estudio por aquellos que toman las decisiones.

Modelo de Schein. Este modelo fue desarrollado por Edgar Schein (2004) en el 2004, y considera que para analizar la cultura organizacional debe considerarse tres niveles: a) el nivel de las producciones, centrado en entorno físico y social; b) el nivel de los valores centrado en la forma como se relacionan los individuos, como ejercen el poder y como pueden ser validados; y, c) el nivel de las presunciones subyacentes básicas centrado en la solución de problemas. Este modelo, aportó a las ciencias empresariales en la orientación a los gerentes en el desarrollo de la cultura de sus organizaciones enfrentándose con sus problemas de adaptación, la cual le permite la integración interna en el afianzamiento de sus procesos de adaptación, para funcionar como un sistema social.

Modelo de Denison. Este modelo fue desarrollado por Denison (2001) en la década de los 90 del siglo XX y considera que para analizar la cultura organizacional debe considerar cuatro tipos de dimensiones o también llamadas “rasgos culturales”. Estas dimensiones son: a) la implicación que puede definir cuando las organizaciones pueden otorgar más poder a los integrantes de su institución, b) la consistencia que puede definirse como integración y comportamiento de los servidores públicos, c) así como la adaptabilidad que puede explicar la manera o método en que se explica en el reacomodo o ajustes de las organizaciones hacia posibles situaciones diversas dentro de contextos cambiantes; y, d) la misión que implica como la dirección avanza hacia dónde se dirige la organización y cuáles son sus finalidades como estructura. Este modelo, aportó a las ciencias empresariales en la orientación a los gerentes para mejorar la efectividad en las organizaciones al reconocer toda una serie de rasgos culturales más comportamientos de carácter administrativos incluyendo estrategias de organización que pueden tener relación dentro de un conjunto de creencias importantes más supuestos acerca de la institución y el entorno donde se ubica. Así como de brindar orientaciones para medir y gestionar la cultura organizacional de forma fácil y sencilla para los líderes de las organizaciones.

Modelo de Sanabria: Este modelo es propuesta para la identificación y medición de la cultura organizacional en las empresas industriales en la India (González, 2015). Este modelo divide categorías que incluyen diferentes aspectos que colectivamente generan una cultura organizacional. Sanabria propone 8 dimensiones para la identificación de la cultura organizacional: Franqueza, confrontación, confiabilidad, autenticidad, proactividad, autonomía, colaboración y experimentación.

La autora de la presente investigación asume las dimensiones propuestas por Daniel Denison, las cuales a describen a continuación.

La primera dimensión es la implicación o participación, entendida como al grado de compromiso con el trabajo de los distintos integrantes de la organización, cualquiera sea su nivel jerárquico y a su participación en la toma de decisiones. La implicación se mide con tres índices: empowerment, orientación al equipo y desarrollo de capacidades.

La segunda dimensión es la consistencia e integración interna, entendida como el grado de consistencia de las organizaciones, lo que implica tener una cultura fuerte, compartida por la mayoría de sus integrantes y haber logrado acuerdos basados en valores para lograr que las actividades de la organización estén bien coordinadas e integradas. La consistencia se mide por tres índices: valores centrales, acuerdo y coordinación e integración.

La tercera dimensión es la adaptabilidad, entendida como el grado como las organizaciones se adaptan a las exigencias de sus clientes, asumen riesgos y aprenden de sus errores. Tienen capacidad y experiencia en la creación del cambio. La adaptabilidad se mide por tres índices: creación de cambio, aprendizaje organizacional y enfoque en el cliente.

La cuarta dimensión es la misión, entendida como el grado como las organizaciones establecen un propósito, una dirección clara y metas que orientan la visión de futuro de la organización. La misión se mide por tres índices: dirección e intención estratégica, metas y objetivos, y visión.

Sobre la conceptualización del constructo Desempeño Laboral se identifican los siguientes enfoques:

El concepto de desempeño laboral comienza a ser estudiado con profundidad a partir del siglo 20, concretamente en la década del 20, durante el auge del Fordismo en Estados Unidos y Europa. Posterior a la Primera Guerra Mundial, las empresas de Henry Ford, en búsqueda de elevar los niveles de productividad, buscan investigar los factores que puedan

acrecentar el desempeño laboral de los trabajadores. Esto disminuirá la cantidad de tiempo que le tomará a un trabajador produce una determinada cuota de productos o la realización de un servicio. Por ello, durante la primera etapa del estudio del desempeño laboral, se percibió la capacidad de los trabajadores para la toma de decisiones al interior de lineamientos que fueron aceptados dentro de una empresa. Por ello, actualmente, es arcaico pensar que un trabajador de una empresa no deba pedir o recibir información confidencial o capacitaciones sobre conocimiento específico o sobre información de toma de decisiones, puesto que el objetivo principal para que el desempeño laboral pueda elevarse es que el trabajador esté familiarizado con las políticas y estrategias de la organización.

Otra definición de desempeño laboral es la de herramienta principal de la gerencia para el rompimiento de antiguos modelos para la dirección y el control de los trabajadores o miembros de una organización empresarial o institución pública. Además, otra definición de desempeño laboral es aquella donde los empleados, administradores y equipo laboral en general tiene la capacidad para tomar decisiones sin la necesidad de poder requerir alguna autorización de sus superiores.

Además, el desempeño laboral es también percibido como un indicador que puede medir factores que guardan una gran influencia sobre la productividad laboral de los servidores públicos y el equipo de trabajo en términos generales. Aparte este indicadores posee un reflejo del avance de la empresa y que estrategias y tácticas deberían usarse para lograr el aumento de la productividad por medio de estudios de desempeño laboral.

Por ello, el estudio del desempeño laboral es importante para conocer cuáles son los aspectos que influyen sobre el trabajo de un colaborador o del equipo en general.

Se entiende el desempeño laboral como la conducta del empleado para lograr las metas trazadas del organismo, en este enfoque se ubica a Chiavenato (2002). Según este autor el desempeño laboral se puede observar y medir a partir del rendimiento laboral entendido como la capacidad del individuo para acabar, realizar, crear, proyectar y generar labores en menor tiempo, con menor esfuerzo y mayor calidad, en dirección a la evaluación llegando como resultado al desenvolvimiento (p.236).

Además, el desempeño laboral se le conoce como un conjunto de factores, en este enfoque se ubica Ghiselli (Gómez, 2015). Según este autor el desempeño está influenciado por cuatro factores: las oportunidades para realizarse, las habilidades y los rasgos personales, la motivación, la claridad y la aceptación del rol (p. 118),

También, el desempeño es entendido como la serie de competencias que se desarrollan para que el trabajador mejore sus habilidades y, en consecuencia, mejore su desempeño en sus labores otorgadas. Por ello, tanto el comportamiento como la destreza, aportan en el empleo para el cumplimiento de las tareas encomendadas de manera eficaz y correcta. Esto quiere decir que el desempeño laboral depende tanto de comportamiento y destreza: un trabajador puede tener mucha destreza y habilidad para realiza una tarea, pero si su comportamiento no está al mismo nivel, el desempeño será menor. Viceversa para el caso del comportamiento alto si es que las destrezas laborales no son muy altas. Por ello, muchas organizaciones deben hacer énfasis en la mejora de ambos aspectos para la mejora del desempeño laboral y su afectación positiva dentro de una institución.

Agregando, el desempeño laboral puede ser entendido como el conjunto de habilidades físicas y también psicológicas para desenvolverse en un puesto de trabajo, en este enfoque se ubica a Robbins (2004). Según este autor, considerando que existen un beneficio en las habilidades y también en las aptitudes de los individuos que le competente en su cargo, el desempeño debe estar orientado en la satisfacción laboral de ellos mismos.

Otro concepto que identifica el desempeño laboral es aquel que mide el nivel de realización al que ha llegado un trabajador para el alcance de objetivos y metas al interior de una organización empresarial o institución pública dentro de un tiempo determinado. En esta definición, las metas y los plazos determinados son importantes puesto que dan dimensiones de espacio y tiempo al desempeño laboral. Ante esa definición, Chiavenato (2017) define que el desempeño laboral es tanto la eficacia y eficiencia del personal que realiza labores al interior de una organización empresarial; por ello, sus acciones son muy importantes e imprescindibles para la empresa.

En efecto, el concepto es entendido como las actividades y también los trabajos que efectúa o desarrolla un determinado empleado en una empresa, en este enfoque se ubica Harrington (Espinoza, 2018). Según este autor, el nivel de desempeño laboral puede llegar a los niveles altos de cumplimiento dependiendo de las tareas que se han encomendado sean de alto grado de importancia. Aparte que esto puede afectar a los objetivos que posee la institución y dependiendo también del éxito de la finalidad de los objetivos (Pedraza, 2015).

Por otra parte, al desempeño laboral significa la cantidad de logros hechos por un trabajador dentro del marco de sus tareas encomendadas por la institución tras el término de la misma. Esto significa que el desempeño laboral es la evaluación de las tareas

encomendadas. Por ello, suele mencionarse que el desempeño laboral es la manera en cómo un individuo dentro de una institución del estado, u organización empresarial, puede trabajar de manera eficaz para obtención de sus objetivos o tareas encomendadas para ser culminadas dentro de un tiempo libre o determinado.

En cuanto a los modelos para la medición del desempeño laboral, Campbell propuso un modelo donde se realiza la atención en aspectos psicológicos laborales mediante la investigación de una teoría del desempeño de individualidades e innovación. Por ello, Campbell manifiesta que el desempeño laboral de un trabajador sería el sinónimo de conductas de trabajo dentro de un centro de labores en un determinado espacio de tiempo y en la realización de tareas acorde a los objetivos y metas de la institución. Por ello, Campbell propone como dimensiones: conductas de trabajo, metas de la empresa y logros realizados.

En relación a los modelos de la variable desempeño laboral, Chiavenato (2009) quien propone las siguientes dimensiones: La primera es la dimensión de habilidad para aprender, entendida como la disposición y el interés que posee el trabajador en adquirir nuevos conocimientos en puesto de trabajo. La segunda es la dimensión de calidad de trabajo, entendida como el cumplimiento efectivo de los trabajadores con los requerimientos establecidos de su puesto. La tercera es la dimensión de actitud y dedicación al trabajo, entendida como la responsabilidad, compromiso y positivismo que posee el trabajador con su trabajo. La cuarta es la dimensión de seguimiento de normas, entendida como la actitud y capacidad que posee el trabajador para cumplir con los lineamientos y reglas establecidas por la organización. La quinta es la dimensión de relaciones interpersonales, entendida como la capacidad que tiene el trabajador para poder relacionarse con los demás trabajadores de la organización. La sexta es la dimensión de puntualidad, entendida como la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones. Y la séptima es la dimensión de servicio al usuario externo, entendida como la buena comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.

El modelo de Moreno (Montaña, 2015) describe que el desempeño laboral son acciones que las personas dan durante sus horarios de trabajo acorde y evaluados en base a las metas y objetivos de una institución pública o privada. El aporte de Moreno es que el desempeño laboral no solo depende de las habilidades internas del trabajador sino de factores externos en los diseños de evaluación de los procesos de trabajo y acceso a los recursos tanto organizacionales como tecnológicos y financieros. Sus variables son: Diseños de procesos

de trabajo, acceso a recursos tecnológicos, incentivos monetarios, conocimiento de las metas de la organización.

No obstante, Robbins (2019) sostiene al desempeño laboral como una serie de capacidades para la coordinación y la organización de actividades para la integración de modelos de comportamiento de las personas que están involucradas para una serie de procesos productivos en beneficio de la institución. (p. 2). Desde este se asume que la variable de estudio presenta las siguientes dimensiones:

La primera dimensión es la Ayuda a otros. Entendida como el aporte hacia los compañeros de labores mediante el ofrecimiento de una serie de sugerencias, brindándole así conocimientos y destrezas necesarias, de esta manera a los compañeros se les aporta una serie de ayudas que pueden ser para su interés o que deberían poner los intereses de grupo por delante de los intereses personales. Por ello, debe haber una predisposición a mostrar una mejor consideración, así como cortesía y tacto Borman (2001, p.377).

La segunda dimensión es la vinculación organizacional. Entendida como los vínculos organizacionales para representación a la organización para su defensa y la expresión de satisfacción y lealtad fuera de los marcos y las circunstancias que puedan existir dentro de la institución pública. Además, mide el compromiso con la misión institucional donde se asumen los objetivos como roles más los procedimientos del mismo, con tal de proponer sugerencias necesarias para la mejora de la institución pública Borman (2001, p.377).

La tercera dimensión es el desempeño más allá del trabajo y del puesto laboral. Esto puede ser entendido como el trabajo más allá del horario laboral o el trabajar más de lo que la institución pide cotidianamente. Por ello, se toma la iniciativa para realizar todo lo que haya hecho que realizarse para poder conseguir la misión comunitaria de la institución pública. Esto también mide la relación cercana entre el servidor público y la institución para poder ver si es que hay altos niveles de desempeño laboral. Además, el servidor desarrolla conocimientos y destrezas mediante el aprovechamiento de una serie de beneficios y oportunidades que otorga la organización mediante esfuerzos propios y recursos Borman (2001).

La autora de la presente investigación asume ésta propuesta porque aborda todas las aristas del desempeño.

En torno a la formulación del Problema, el presente estudio busca resolver el

siguiente problema general: ¿En qué medida la cultura organizacional influye en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020? Así como los siguientes problemas específicos: primero, ¿En qué medida la cultura organizacional influye en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020?; segundo, ¿En qué medida la cultura organizacional influye en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020?; y, tercero, ¿En qué medida la cultura organizacional influye en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020?

En ese sentido, el presente estudio tiene una justificación teórica porque genera nuevos conocimientos mediante el desarrollo de teorías y enfoques relacionados a la cultura organizacional y desempeño laboral a partir de los aportes y avances de la Ciencias Empresariales aplicada a la gestión de la salud pública, que permitan tomar decisiones y acciones administrativas que generen elevar el desempeño y fortalecer la cultura organizacional. Asimismo, una justificación práctica porque permitirá solucionar el problema de una débil cultura organizacional y el bajo desempeño laboral en el área de enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020. Además de una justificación Metodológica porque proporcionará un conjunto de instrumentos que permitirán evaluar la cultura organizacional y el desempeño laboral de una entidad del sector público. Dichos instrumentos de investigación servirán para otras investigaciones similares al tema.

Por tal motivo, el objetivo General del presente estudio es determinar la influencia de la cultura Organizacional en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020, Así como de los siguientes objetivos específicos; primero, establecer la influencia de la cultura organizacional en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020; segundo, establecer la influencia de la cultura organizacional en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020; y, tercero, establecer la influencia de la cultura organizacional en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

En función a los problemas y objetivos se determinó la hipótesis general la cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020. Asimismo, las siguientes

hipótesis específicas: primero, la cultura organizacional influye significativamente en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020; segundo, la cultura organizacional influye significativamente en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020; y, tercero, la cultura organizacional influye significativa en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

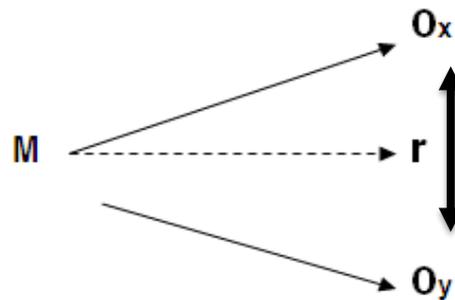
II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo de aplicada porque utilizarán los conocimientos de las ciencias empresariales, a fin de aplicarlas en el proceso de la evaluación de la cultura organizacional y el desempeño laboral.

En relación al diseño de estudio, este es no experimental, transversal y correlacional causal. Hernández, Fernández y Baptista, P. (2014) afirma que los diseños no experimentales son aquellos que se limita a observar el estado actual de las variables es decir que su propósito no es manipularlas, controlarlas ni influir de manera directa sobre dichas variables (p.152). Asimismo, es transversal, porque el recojo de los datos se realizará en muestra seleccionada y en un solo momento (p.153). Mientras que, es correlacional causal porque desea indagar las causas o influencias entre las variables estudiadas (p.155).

Esquema:



Dónde:

- M : Muestra de estudio
- Ox (V₁) : Cultura Organizacional
- Ox (V₂) : Desempeño Laboral
- r : Correlación entre las variables.

2.2. Operacionalización de variables.

Variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable independiente: Cultura Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Implicación	Compromiso			
	Toma de decisiones			
	Información compartida	1,2,3,4,	Nominal	
	Impacto positivo	5,6, 7,8,		
	Planificación continua			
	Cooperación	9,10,11,		Muy débil
	Equipo			
	Tareas en equipo	12,13,14,15	Totalmente en	60-120
	Pilares		desacuerdo (1)	
	Trabajo organizado		Desacuerdo (2)	Débil
	Autonomía		Ni acuerdo ni	121-180
	Banquillo		desacuerdo (3)	
	Capacitación		Acuerdo (4)	Fuerte
	Competitividad		Muy de	181-240
Habilidades		acuerdo (5)		
Consistencia.	Fundamento de palabra o ser consecuente			
	Estilos de dirección	16,17,18,19,		Muy fuerte
	Valores	20,21,22,23,		241-300
	Código ético			
	Desacuerdo	24,25,26,27,		
	Cultura			
	Consenso	28,29,30		
	Dificultad en acuerdos			
	Forma de hacer las cosas			
	Trabajo lineal			
Perspectiva común				
Coordinación e integración				
Adaptabilidad		31,32,33,34,		
	Flexibilidad organizativa	35,36,37,38,		
	Adaptabilidad			
	Resistencia la cambio	39,40,41,42,		
	Cooperación en los cambios			
	Opinión de clientes	43,44,45		
	Fracaso			
	Innovación			
Aprendizaje organizativo				
		46,47,48,49,		

Misión.	Orientación	50,51,52,53,
	Estrategias	
	Visión	54,55,56,
	Metas	
	Ambición	57,58,59,60
	Objetivos	
	Progreso	
Éxito a largo plazo		
Perspectiva		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles	
Ayuda a otros	Cooperación	1,2,3,4,5,6,	Nominal	Ineficiente	
	Cortesía		Totalmente en desacuerdo (1)	18-36	
	Motivación			Poco eficiente	
Vinculación organizacional	Representación	7,8,	Desacuerdo (2)	37-54	
	Lealtad	9,10,11,12,			Eficiente
	Compromiso			Ni acuerdo ni desacuerdo (3)	55-72
Desempeño más allá del puesto	Persistencia	13,14,15,	Acuerdo (4)	Muy eficiente	
	Iniciativa		16,17,18,		
	Autodesarrollo				Muy de acuerdo (5)

2.3. Población, muestra y muestreo

La población del presente estudio estuvo conformada por 322 enfermeras del Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, durante el periodo 2020, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 3.

Población

Nombrados	CAS	SNP	Total
238	39	45	322

Los criterios de inclusión:

- Enfermeras que laboran en los Órganos o Unidades del Hospital San Bartolomé
- Enfermeras pertenecientes a los regímenes laborales de nombrados, CAS y SNP del Hospital San Bartolomé.

Los criterios de exclusión:

- Técnicas en enfermería que laboran en el Hospital San Bartolomé.
- Enfermeras que se encuentran con o sin licencia de goce de haberes.

En relación la muestra, entendida como el conjunto de individuos que se coge de la población, para estudiar un fenómeno medible Tamayo (2010, p.66). En ese sentido, para determinar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, quedando constituido por 176 enfermeras (ver tabla N° 4).

Tabla 4.

Muestra

Nombrados	CAS	SNP	Total
130	21	25	176

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El actual informe utilizó la encuesta para la recolección de datos, mediante preguntas formuladas a los sujetos que constituyen la muestra de estudio. En ese sentido, se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, con escala de Likert, para medir ambas variables.

Tabla 5.

Cuestionario para evaluar la variable independiente

Ficha Técnica	
Autores:	Bonavia, T., Prado G. y Barberá T. (2009)
Adaptación	Pilar Nancy Melgar Salcedo
Año:	2010
Objetivo:	Evaluar el nivel de percepción de la cultura organizacional
Destinatarios:	Enfermeros (as) del Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	60 ítems
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Escala de Likert

Tabla 6.

Cuestionario para evaluar la variable dependiente

Ficha Técnica	
Autora:	Espinoza, C. C.(2018)
Adaptación:	Pilar Nancy Melgar Salcedo
Año:	2018
Objetivo:	Evaluar la percepción del desempeño laboral
Destinatarios:	Enfermeros (as) del Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé
Forma de administración:	Individual.

Contenido:	18 ítems
Duración:	30 minutos.
Puntuación:	Escala de Likert

Confiabilidad y Validez:

Confiabilidad:

Para determinar la confiabilidad se realizó una prueba piloto, en la cual se aplicó los instrumentos en una muestra de 20, todos miembros de la población de estudio. Después de procesar y analizar los datos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se comprobó que ambos cuestionarios presentan una alta confiabilidad, en ese sentido se procedió con su aplicación en la muestra en estudio.

Tabla 7.

Confiabilidad

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Cultura Organizacional	0,932	60
Desempeño Laboral	0,8265	18

Validez:

Se utilizó la validez de contenido de los cuestionarios para medir la cultura organizacional y del desempeño laboral, a través del juicio de expertos. Los expertos son Enfermeros del Hospital San Bartolomé y un docente de la Universidad César Vallejo:

Tabla 8.

Validación de los instrumentos

Expertos	Suficiencia	
	Nº01	Nº02
Mg. Ronald Aquino Aquino	Existe suficiencia.	Existe suficiencia.
Mg. Eliana Gonzales Espinoza	Existe suficiencia.	Existe suficiencia.
Mg. Hans Mejía Guerrero	Existe suficiencia.	Existe suficiencia.

2.5. Procedimiento

Después de garantizar que los instrumentos sean confiables y válidos, se aplicaron los mismos en la muestra de estudio, previa a las coordinaciones, permisos y accesos

correspondientes en el lugar donde se realizó el estudio. Posteriormente, se preparó los datos recolectados mediante la codificación, limpieza y el registro en una base de datos para su posterior análisis Hernández, Fernández & Baptista (2014).

2.6. Métodos de análisis de datos

El método que fue utilizado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Este método de investigación tiene la consideración del uso de las hipótesis planteadas en la investigación a realizar. Además, el método es deductivo puesto que se realiza un análisis que generalmente va desde lo universal hacia la casuística o lo particular. Además, los ítems que se aplican en cada dimensión y variable son en base a una muestra de estudio. Posteriormente, esta información es insertada en programas de análisis estadístico tales como Excel y SPSS. Por otro lado, el análisis descriptivo está presentado en una serie de tablas de frecuencia, así como porcentajes y demás datos estadísticos. Mientras que, para la prueba de hipótesis se utilizó el modelo de regresión logística ordinal.

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se asumieron los siguientes principios éticos de autonomía, eficiencia y justicia, es así que se respetará la participación voluntaria de los individuos brindándole información clara, se procuró generar beneficios a la institución con este estudio minimizando cualquier tipo de daño, y, por último, se eligió a los sujetos de estudio de forma equitativa, sin priorizar factores que facilitan el estudio.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo.

Variable Independiente

Tabla 9.

Niveles de percepción de la variable independiente

		(n)	(%)
Válida	Muy débil.	47	26,7
	Débil	0	0
	Fuerte.	116	65,5
	Muy Fuerte.	13	6,8
	Total.	176	100,0

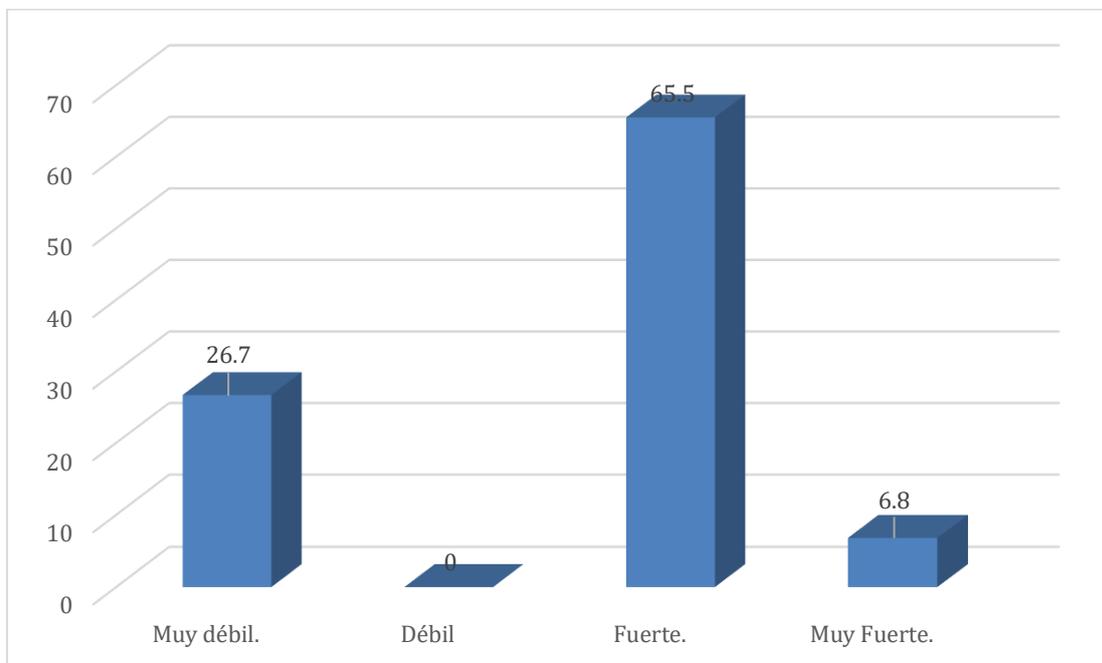


Figura 1. Niveles de percepción de la variable independiente

Los resultados permiten evidenciar que el 26.7% de los datos se ubican en el nivel muy débil, seguido por el 65.5% que se ubica en el nivel fuerte, observándose solo un 6.8 % que se ubica en el nivel muy fuerte.

Tabla 10.

Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente

	Muy débil		Débil		Fuerte		Muy Fuerte	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Implicación	0	0	59	33.5	117	66.5	0	0
Consistencia.	0	0	64	36.4	112	63.6	0	0
Adaptabilidad	1	6	78	44.3	97	55.1	0	0
Misión	0	0	58	33	117	66.5	1	6

Al analizar la dimensión implicación los resultados permiten evidenciar que el 33.5 % de los datos se ubican en nivel débil, observándose que el 65.5 % se ubica en el nivel fuerte. Asimismo, en lo que respecta a la consistencia el 36.4 % de los datos se ubican en el nivel débil, observándose que el 63.6 % se ubica en el nivel fuerte. Igualmente, en lo que respecta a la adaptabilidad el 6% de los datos se ubican en el muy débil, seguido por el 44.3 % en el nivel débil, observándose que el 55.1% se ubica en el nivel fuerte. Además, en lo que respecta a la misión el 33 % de los datos se ubican en el débil, seguido por el 66.5 % en el nivel fuerte, observándose solo un 6 % en el nivel muy fuerte.

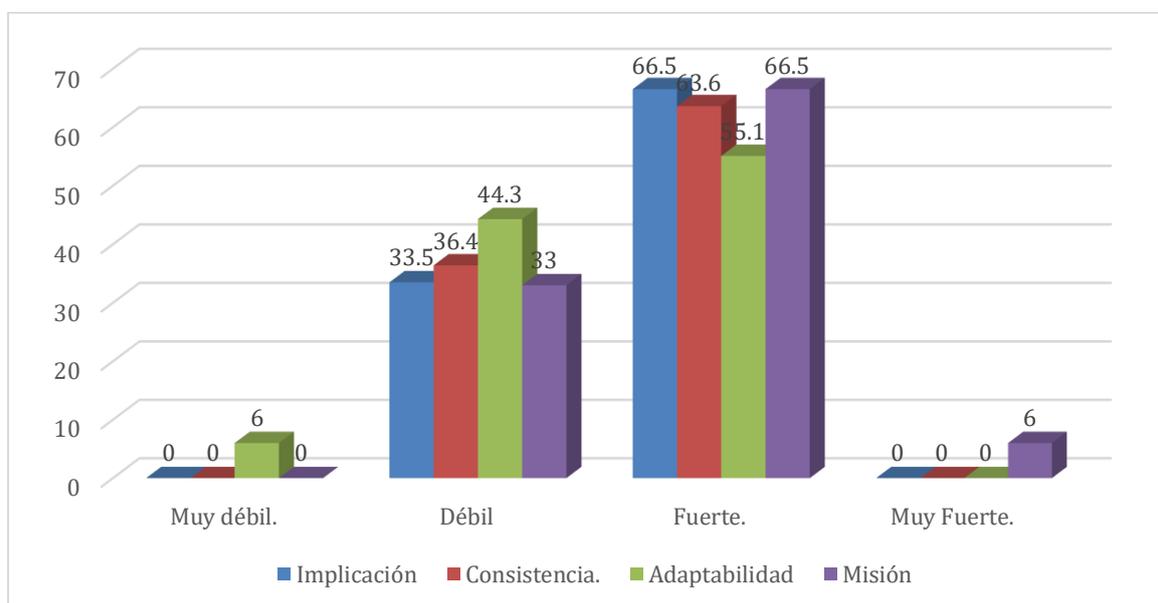


Figura 2. Niveles de percepción; Dimensiones de la variable independiente

Variable Dependiente

Tabla 11

Niveles de percepción de la variable dependiente

		(n)	(%)
Válido	Ineficiente	47	26,7
	Poco eficiente	0	0
	Eficiente	116	65,9
	Muy eficiente	13	7,4
	Total	176	100,0

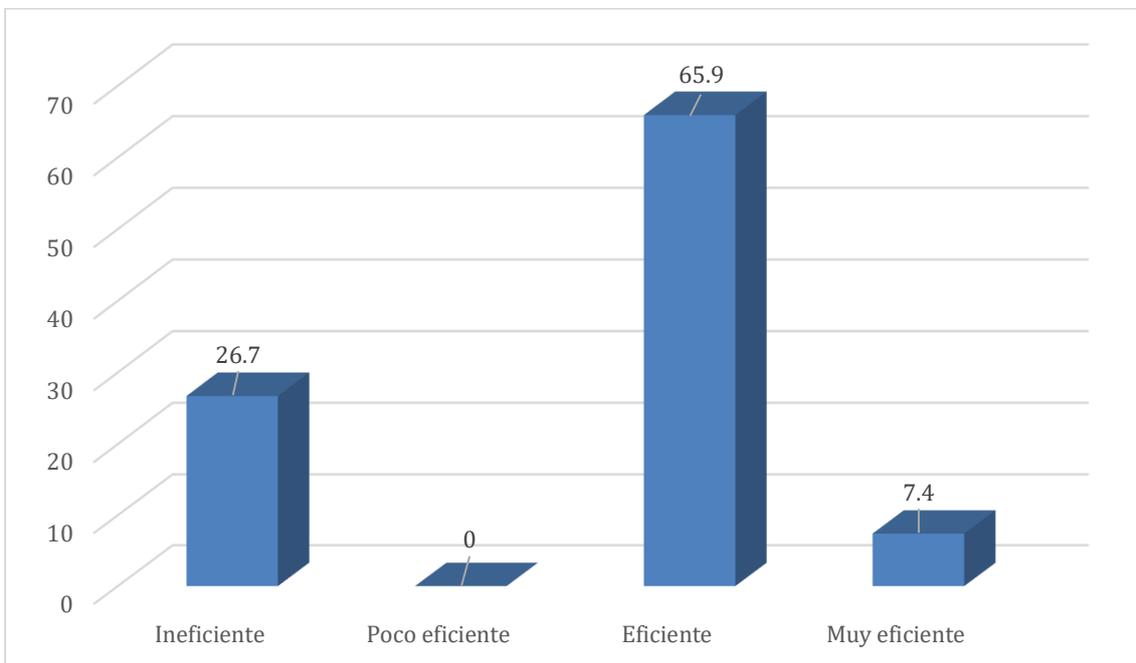


Figura 3. Niveles de percepción de la variable dependiente

Los resultados permiten evidenciar que el 26.7% de los datos se ubican en el ineficiente, seguido por el 65.9 % que se ubica en el nivel eficiente, observándose solo un 7.4 % se ubica en el nivel muy eficiente.

Tabla 12.

Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ayuda a otros	47	26.7	0	0	114	64.8	15	8.5
Vinculación organizacional	47	26.7	0	0	113	64.2	16	9.1
Desempeño más allá del puesto	47	26.7	0	0	114	64.8	15	8.5

Al analizar la dimensión ayuda a otros, los resultados evidencian que el 26.7 % de los datos se ubican en el nivel ineficiente, seguido por el 64.8 % se ubica en el nivel eficiente, observándose que el 8.5% en el nivel muy eficiente lo que respecta a la ayuda a otros. Asimismo, en lo que respecta a la vinculación organizacional 26.7 % de los datos se ubican en el nivel ineficiente, seguido por el 64.2 % se ubica en el nivel eficiente, observándose que el 9.1 % en el nivel muy eficiente. Además, en lo que respecta al desempeño más allá del puesto el 26.7 % de los datos se ubican en el nivel ineficiente, seguido por el 64.8 % se ubica en el nivel eficiente, observándose que el 8.5% en el nivel muy eficiente lo que respecta a la ayuda a otros

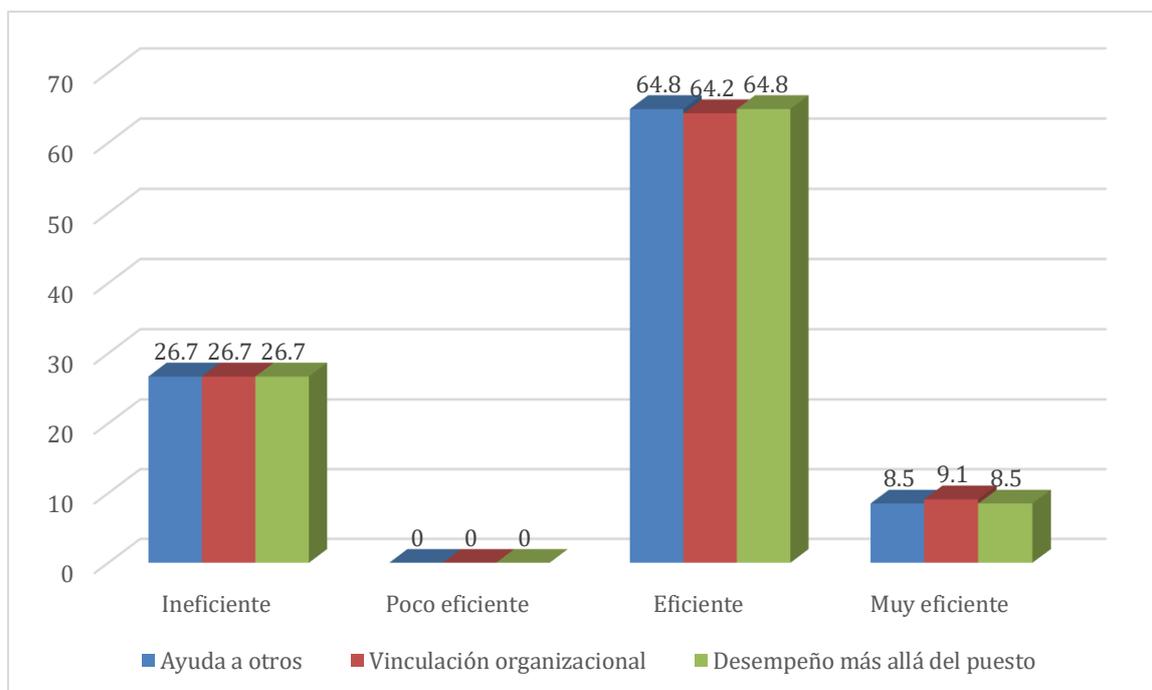


Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de variable dependiente

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1 Hipótesis General

H₁: La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

H₀: La cultura organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 13

Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell.	,773
Nagelkerke.	,959
McFadden.	,905

La tabla 13, muestra el resultado de percepción del desempeño laboral (variable dependiente), de acuerdo al valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 95.9% frente a la cultura organizacional (variable independiente). Es decir que la cultura organizacional influye en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 14

Coefficientes del desempeño laboral frente a la cultura organizacional.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza (95%)	
							LI.	LS.
Umbral.	[Desempeño laboral = Ineficiente]	13,042	3,376	14,924	1	,000	6,425	19,659
	[Desempeño laboral = Eficiente]	24,392	3,957	37,999	1	,000	16,636	32,147
Ubicación.	[Cultura organizacional]	6,749	1,184	32,476	1	,000	4,428	9,070

Los resultados demuestran que la variable independiente analizada fue significativa en la explicación de la dependiente desempeño laboral ($p_{\text{valor}}=0,000<0,05$); por lo tanto, la cultura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

H₁: La cultura organizacional influye significativa en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

H₀: La cultura organizacional no influye significativa en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 15

Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell.	,765
Nagelkerke.	,938
McFadden.	,857

La tabla 15, muestra el resultado de percepción de la ayuda a otros (variable dependiente), de acuerdo al valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 93.8% frente a la cultura organizacional (variable independiente). Es decir que la cultura organizacional influye en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 16

Coefficientes de la ayuda a otros frente a la cultura organizacional.

Estimaciones de parámetro.								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza (95%)	
							LI.	LS.
Umbral.	[Desempeño laboral = Ineficiente]	11,950	2,834	17,776	1	,000	6,395	17,505
	[Desempeño laboral = Eficiente]	22,031	3,441	40,994	1	,000	15,287	28,776
Ubicación.	[Cultura organizacional]	6,203	1,080	32,994	1	,000	4,086	8,319

Los resultados demuestran que la variable independiente analizada fue significativa en la explicación de la dependiente la ayuda a otros ($p_{\text{valor}}=0,000<0,05$); por lo tanto, la cultura organizacional influye positivamente en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Hipótesis específica 02

H₁: La cultura organizacional influye significativa en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

H₀: La cultura organizacional no influye significativa en la vinculación organizacional del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 17

Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell.	,761
Nagelkerke.	,929
McFadden.	,837

La tabla 18, muestra el resultado de percepción de la vinculación organizacional (variable dependiente), de acuerdo al valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 93.8% frente a la cultura organizacional (variable independiente). Es decir que la cultura organizacional influye en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 18

Coefficientes de la vinculación organizacional frente a la cultura organizacional.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza (95%)	
							LI.	LS.
Umbral.	[Desempeño laboral = Ineficiente]	11,636	2,715	18,367	1	,000	6,314	16,957
	[Desempeño laboral = Eficiente]	21,324	3,334	40,911	1	,000	14,790	27,858
Ubicación.	[Cultura organizacional]	6,046	1,059	32,588	1	,000	3,970	8,122

Los resultados demuestran que la variable independiente analizada fue significativa en la explicación de la dependiente la vinculación organizacional ($p_valor=0,000<0,05$); por lo tanto, la cultura organizacional influye positivamente en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

Hipótesis específica 03

H₁: La cultura organizacional influye significativa en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

H₀: La cultura organizacional no influye significativa en el desempeño más allá del puesto del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 19

Pseudo coeficiente (variable 1 y 2)

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell.	,765
Nagelkerke.	,938
McFadden.	,857

La tabla 20, muestra el resultado de percepción del desempeño más allá del puesto (variable dependiente), de acuerdo al valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 93.8% frente a la cultura organizacional (variable independiente). Es decir que la cultura organizacional influye en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020

Tabla 20

Coefficientes del desempeño más allá del puesto frente a la cultura organizacional.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza (95%)	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	LI.	LS.
Umbral.	[Desempeño laboral = Ineficiente]	11,950	2,834	17,776	1	,000	6,395	17,505
	[Desempeño laboral = Eficiente]	22,031	3,441	40,994	1	,000	15,287	28,776
Ubicación.	[Cultura organizacional]	6,203	1,080	32,994	1	,000	4,086	8,319

Los resultados demuestran que la variable independiente analizada fue significativa en la explicación de la dependiente desempeño más allá del puesto ($p_{\text{valor}}=0,000<0,05$); por lo tanto, la cultura organizacional influye positivamente en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

IV. Discusión

Los resultados de la prueba de la hipótesis general, demuestra la influencia de cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, evidenciado en la prueba de Nagelkerke 0.959 y su p-valor ($0.000 < 0.05$). Este resultado concuerda con la indagación de Zans, (2017) quien comprobó que el Clima Organizacional incide positivamente al Desempeño Laboral. Asimismo, en los estudios de Abandio (2018), Estefani (2016), Gil (2016) Zhenia (2016), Monterroso (2015) y Luque (2015) se demostró que existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño.

El resultado de la prueba de la hipótesis específica 1, demuestra la influencia de cultura organizacional en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, evidenciado en la prueba de Nagelkerke 0.938 y su p-valor ($0.000 < 0.05$). Este resultado concuerda con la indagación de Espinoza (2018) quien comprobó que el Clima Organizacional está relacionado con la dimensión ayuda a otros de la variable desempeño laboral.

El resultado de la prueba de la hipótesis específica 2, se observa la influencia de cultura organizacional en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, evidenciado en la prueba de Nagelkerke 0.929 y su p-valor ($0.000 < 0.05$). Este resultado concuerda con la indagación de Espinoza (2018) quien comprobó que el Clima Organizacional está relacionado con la dimensión vinculación organizacional de la variable desempeño laboral.

El resultado de la prueba de la hipótesis específica 3, se observa la influencia de cultura organizacional en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, evidenciado en la prueba de Nagelkerke 0.938 y su p-valor ($0.000 < 0.05$). Este resultado concuerda con la indagación de Espinoza (2018) quien comprobó que el Clima Organizacional está relacionado con la dimensión desempeño más allá del puesto de la variable desempeño laboral.

V. Conclusiones

Primera

De acuerdo al objetivo general, se determinó que la cultura Organizacional influye en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

Segunda

De acuerdo al primer objetivo específico, se estableció que la cultura organizacional influye en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

Tercera

De acuerdo al primer objetivo específico, se estableció que la cultura organizacional influye en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

Cuarta

De acuerdo al primer objetivo específico, se estableció que la cultura organizacional influye en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.

VI. Recomendaciones

Primero

Se recomienda al Jefe de la Oficina de Personal y a la Jefa del Departamento de Enfermería implementar en el Departamento de Enfermería un sistema de capacitación que fortalezca la cultura organizacional y perfeccione el desempeño laboral para lograr la consecución de los objetivos y metas prescritos en el Plan Operativo Institucional (POI). Asimismo, que este sistema se diseñe tomando los criterios de responder las necesidades del área y diferenciado (cargos jerárquicos y enfermeras).

Segunda

Se recomienda a la Jefa del Departamento de Enfermería promover reuniones de trabajo donde las enfermeras expongan sus ideas y proyectos de mejora continua del desempeño laboral y productividad. Asimismo, cada periodo se debe valorar aquellas propuestas que demuestran ser las más eficientes y eficaces.

Tercera

Se recomienda a la Jefa del Departamento de Enfermería emplear incentivos para aquellas enfermeras que contribuyen con la disciplina personal, la conformidad con las normas, la cultura de la organización y que demuestren un buen desempeño. Asimismo, realizar cambios periódicos en las funciones o responsabilidades del área, con un enfoque de resultados, para que se acostumbren al cambio, estén a la vanguardia de las nuevas tendencias, así como prepararlos para cualquier situación o responsabilidad dentro del área y del hospital.

Cuarta

Se recomienda a la Jefa del Departamento de Enfermería identificar a las enfermeras más destacadas para que sean los modelos y las tutoras de aquellas enfermeras nuevas o que tienen un bajo nivel de desempeño. De esta manera, mediante una estrategia de monitoreo y acompañamiento puedan motivar al resto del personal, generen niveles altos de compromiso con el área, así como de contribuir con la felicidad de trabajar en el hospital.

Quinta.

Se recomienda a los futuros investigadores realizar un estudio de regresión lineal múltiple para analizar cuál de las variables independientes: cultura organizacional y remuneración laboral explican mejor a la variable dependiente: desempeño laboral.

Referencias

- Alvesson, M. (2002). *Understanding Organizational Culture*. Londres: Sage Publications. Recuperado de <https://bit.ly/2Pixcmu>
- Austin, J.T. y Villanova, P. (1992). The criterion problem: 1917-1992. *Journal of Applied Psychology*, 77, 836-874.
- Azizollah, A., Abolghasem, F., y Amin, D. (2016). The relationship between organizational culture and organizational commitment in Zahedan University of Medical Sciences. *Global Journal of Health Science*, 8(7), 195–202. Recuperado de <http://doi.org/10.5539/gjhs.v8n7p195>
- Barahona Pico, J. A. (2015). La cultura organizacional, un camino para humanizar la implementación del sistema de gestión de calidad – ISO 9001:2008. *Signos*, 7(2), 19-29. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726214.pdf>
- Blanz, F. y Ghiselli, E.E. (1972). The mixed standard scale: A new rating system. *Personnel Psychology*, 25, 185-199.
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19 Universidad ICESI Cali, Colombia. Recuperado de <http://bit.ly/2kp2V7d>
- Bernardin, H.J. y Beatty, R. (1984). *Performance Appraisal: Assessing human behavior at work*. Boston: Kent-PWS.
- Binning, J.F. y Barrett, G.V. (1989). Validity of personnel decisions: A conceptual analysis of the inferential and evidential bases. *Journal of Applied Psychology*, 74, 478-494.
- Bonavia, T., Prado G. y Barberá T. (2009). Adaptación al castellano y estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey. *Psicothema* 21(4), 633-638. <https://bit.ly/33Gk7vF>
- Borman, W.C., y Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmitt, y W.C. Borman (Ed.), *Personnel selection in organizations* (71-98). San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- Borman, W.C., Penner, L.A., Allen, T.D. y Motowidlo, S.J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52-69
- Bohlander, G. (2017). *Administración de Recursos Humanos 17ª Edición*. Mexico: Cengage
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: a model for effective performance*. New York, United States: Editorial Wiley
- Bruzzone, M. (2016). La cultura organizacional actual y deseada, y su relación con el clima laboral: un estudio aplicando el modelo de valores competitivos de Quinn en el

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas del Ecuador. Quito: Escuela Politécnica Nacional.

- Calderón, Murillo y Torres (2003) Cultura organizacional y bienestar laboral. de:http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/viewFile/5452/4214
- Calderón, G. (2016). Cultura organizacional y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios del distrito de Mi Perú, 2016. Tesis de Maestría. Lima: Universidad César Vallejo.
- Campbell, D.T., y Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by means of the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56, 81-105.
- Campbell, J.P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. Dunnette y L.M. Hough (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* 1, 2nd ed. (687-731). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Campbell, J.P. y Kuncel, N.R. (2001) Individual and team training. En N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil y C. Viswesvaran, (Editores). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. 1, 278-312. Londres: SAGE.
- Cameron, K. S. y Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and Changing Organizational Culture. Based on the competing values framework*. San Francisco, United States: Jossey-Bass.
- Castellón, L. A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Matagalpa, Nicaragua: Tesis.
- Consulting, P. &. (2015). *Análisis de Costos y Presupuestos: Sistemas de Costos en las Empresas*. Madrid: P & A.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano* (5ª. ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (8ª. ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2017). *Liderazgo en la Capacitación del Personal*. Buenos Aires.
- Chocano, P. (2016). *La Cultura Organizacional de la Empresa, es Clave para Postular un Puesto*. Lima: Gestión.
- Denison, D. (2001). *Cultura Organizacional: ¿puede ser clave para impulsar el cambio organizacional*. New York: Cooper S.
- Dessler, G. y Valera, R. (2004). *Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano*. México. Prentice Hall.
- Dosne, C. (2007). *La investigación básica según Hans Selye*. Academia Nacional de Medicina, 67(6/2),1-4 Buenos Aires. Recuperado de <http://bit.ly/2kA3HOF>

- Espinoza, C. C. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral-2016 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3fHsIWw>
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). Las organizaciones, comportamiento, estructura y procesos, (7ma Ed.). Buenos Aires: Addison Wesley.
- Gomez, C. y Rodriguez, J. (2001). Teorías de la Cultura Organizacional. Madrid: Revista Contabilidad y Auditoría, 115. pp. 111-140. ISSN 1692-2913
- Gomez, C. (2015). Teorías de la cultura organizacional. Santiago, Chile: Amartya.
- González, Y. (2015) Cultura Organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general. Tesis para optar el grado de Maestría en Gerencia Educativa. Universidad Rafael Urdaneta. Vicerrectorado Académico. Decanato de post grado e investigación.
- Gorriti, M. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas: Psicología del trabajo y de las organizaciones, 23, 367-387. Recuperada de <http://bit.ly/2kyhmHp>
- Hamidi, Mohammadibaksh, Soltanian y Behzadifar (2017). Relationship between organizational culture and commitment of employees in health care centers in west of Iran. *Electronic Physician*, 9 (1), 3646-3652. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19082/3646>
- Hernandez, N. (2014). La Importancia de la Capacitación en la Empresa. Madrid: Gestipolis.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Mc. Graw Hill. México.
- Heinz, M. (2007). La capacitación como recurso dinamizador del cambio organizacional. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Posgrado.
- Hellriegel, D. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cengage
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). Comportamiento organizacional (8va. ed.). México: International Thomson Editores.
- Hofstede, G. (1985). The interaction between national and organizational value systems. *Journal of Management Studies*, 22, pp-347-357
- International Hospital Federation et al (2008), Sistemas de incentivos para los profesionales de atención de salud. Recuperado de <http://bit.ly/2nbNluB>
- Jericó, P. (2001): Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo. Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España
- López Bastera, J y Gorriti, M. (2005). Validación de la entrevista conductual estructurada (ECE) en la Administración General del País Vasco. Vitoria (España): Dirección de Función Pública, Gobierno Vasco.

- López Bastera, J. (2005). Errores comunes en la Evaluación de Desempeño. Vitoria (España): Dirección de Función Pública. Gobierno Vasco.
- Loyola, E. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Barranca, 2017. Lima: Universidad César Vallejo.
- Luque, A. (2015). La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área de logística en el Instituto Nacional Penitenciario de la Oficina Regional Sur Arequipa 2015. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín.
- Marroquín, R. P. (2015). Confiabilidad y Validez de Instrumento de Investigación. Lima.
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. United States: Editorial SAGE Publications.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J.P, Allen, N.J y Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78, 538-551
- Monterroso, L. (2015). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. Tesis de Grado. Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- Montaña, A. (2015). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero en Colombia. Tesis de Maestría. Bogotá: Universidad de Rosario.
- Navarro, A. (2018). La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de La Perla, Callao, 2018. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ochoa, C. (2015). Muestreo no Probabilístico. Madrid: Netquest.
- Olea, N. (2014). La capacitación y el desarrollo del personal. Caracas: Gestionpolis.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall. Recuperado de <http://bit.ly/2ITW4E1>
- Pedraza, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Universidad del Magdalena, Colombia.
- Pfister, J. (2009). *Managing Organizational Culture for Effective Internal Control*. Reyno Unido: Physica-Verlag a Springer Publisher Company
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzan, F. M., Torres Hernández, Y. C. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>
- Quijano, S. (1992 y 1997). *Sistemas efectivos de evaluación del rendimiento: Resultados y desempeños*. Barcelona: EUB.

- Quintero, Y., Hidalgo, R. y Rodríguez, Y. (2013). Equipo de trabajo de alto desempeño y cooperación organizacional mediante el manejo de conflictos y negociaciones. Recuperado de <http://bit.ly/2IFGjwV>
- Rocha, D. (2015). Evaluación de la cultura organizacional según la teoría de Schein en la Municipalidad Distrital de la Banda de Chiclayo en el año 2012. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín). San Martín-Perú. Recuperado de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/645>
- Robbins S. (1998). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hill.
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional (Décima edición). México DF: Pearson Education.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15.a ed.) México D.F: Editorial Pearson.
- Schein, E. (2004). Organizational culture and leadership (3ra edición). San Francisco: Jossey Bass
- Schwartz, J; Jessel, T y Kandel, E. (1997). Neurociencia y conducta. México: Prentice Hall.
- Solarte, C y Barahona, J. (2019). Cultura organizacional e innovación en la orientación del mercado de empresas familiares de Paso (Colombia). Manizales: Universidad de Manizales.
- Tamayo. (1997). Metodología de investigación: población y muestra. Madrid.
- Tesileanu, O y Bazgan, S. (2019). National Research and Development Institute in Forestry "Marin Dracea". Budapest: WSL Institute for Snow and Avalanche Research.
- Werther, & Davis. (2016). La Capacitación del Personal. Madrid.
- Yepes, J. O. (2014). Prácticas de presupuesto de capital: evaluación empírica en un grupo de empresas del sector de la construcción en Colombia. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Villegas, C. (2017). Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara, Estado Carabobo. Carabobo: MRIUC.
- Zans, A. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalapa, Managua. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Managua.
- Zhenia, H. D. (2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. Chiclayo: USS.

ANEXOS

Anexo N° 01. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta, busca recolectar información relacionada con “La cultura organizacional en Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020”, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta.

Este cuestionario permitirá tener una información de gran interés para mi proyecto de investigación, de antemano agradezco su tiempo y colaboración

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CULTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
N°	DIMENSIÓN IMPLICACIÓN					
1	La mayoría de los trabajadores de este grupo están comprometidos con su trabajo					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.					
4	Cada trabajador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.					
5	La planificación de nuestra institución es continua e implica a todo el mundo en algún grado					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta Institución					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipos, en vez de descargar el peso en la dirección					
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta Institución					
10	El trabajo se organiza de modo que cada trabajadores entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la Institución					
11	La autoridad se delega de modo que los trabajadores puedan actuar por sí mismos.					
12	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente					

13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de los trabajadores					
14	La capacidad de los trabajadores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.					
	DIMENSIÓN CONSISTENCIA.					
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
21	Cuando existe desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave					
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta Institución					
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
	DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD					
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
32	Respondemos bien a los cambios del entorno					
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas					
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias					
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios					
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros estudiantes influyen en nuestras decisiones.					
37	La información sobre nuestros estudiantes influye en nuestras decisiones.					
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los estudiantes					
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los estudiantes					

41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
43	Muchas ideas “se pierden por el cambio”					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
45	Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”					
	DIMENSIÓN MISIÓN					
46	Esta institución tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras instituciones.					
48	Esta institución tiene una misión clara estrategia de cara al futuro					
49	Esta institución tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
50	La orientación estratégica de esta institución no me resulta clara.					
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a seguir.					
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
53	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.					
55	Los trabajadores de esta institución comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.					
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.					
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta, busca recolectar información relacionada con el desempeño laboral en Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta.

Este cuestionario permitirá tener una información de gran interés para mi proyecto de investigación, de antemano agradezco su tiempo y colaboración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
N°	DIMENSIÓN AYUDA A OTROS					
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo					
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo					
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional					
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos					
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer					
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente					
	DIMENSIÓN VINCULACIÓN ORGANIZACIONAL					
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable					
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas					
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado					
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución					
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades					
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo					
	DIMENSIÓN DESEMPEÑO MÁS ALLÁ DEL PUESTO					
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución					

14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales					
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten					
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida					
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales					
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba					

Anexo N° 02. Matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020						
Autora: Br. Pilar Nancy Melgar Salcedo						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores			
			Variable Independiente: Cultura Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
<p>Problema general ¿En qué medida la cultura organizacional influye en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿En qué medida la cultura organizacional influye en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020?</p> <p>¿En qué medida la cultura organizacional influye en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020?</p> <p>¿En qué medida la cultura organizacional influye en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la cultura Organizacional en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la influencia de la cultura organizacional en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p> <p>Establecer la influencia de la cultura organizacional en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p> <p>Establecer la influencia de la cultura organizacional en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis general La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis específicas La cultura organizacional influye significativamente en la ayuda a otros del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p> <p>La cultura organizacional influye significativamente en la vinculación organizacional del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p> <p>La cultura organizacional influye significativa en el desempeño más allá del puesto del personal del área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020.</p>	Implicación	Compromiso Toma de decisiones Información compartida Impacto positivo Planificación continua Cooperación Equipo Tareas en equipo Pilares Trabajo organizado Autonomía Banquillo Capacitación Competitividad Habilidades	1,2,3,4, 5,6, 7,8, 9,10,11, 12,13,14,15	Totalmente en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Ni acuerdo ni desacuerdo (3) Acuerdo (4)
			Consistencia.	Fundamento de palabra o ser consecuente Estilos de dirección Valores Código ético Desacuerdo Cultura Consenso Dificultad en acuerdos Forma de hacer las cosas Trabajo lineal Perspectiva común Coordinación e integración	16,17,18,19, 20,21,22,2, 24,25,26,2, 28,29,30	Muy de acuerdo (5)
			Adaptabilidad	Flexibilidad organizativa Adaptabilidad Resistencia la cambio Cooperación en los cambios	31,32,33,34 35,36,37,38 39,40,41,42 43,44,45	

			Misión	Opinión de clientes Fracaso Innovación Aprendizaje organizativo Orientación Estrategias Visión Metas Ambición Objetivos Progreso Éxito a largo plazo Perspectiva	46,47,48,49 50,51,52,53, 54,55,56, 57,58,59,60	
Variable Independiente: Desempeño laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Ayuda a otros	Cooperación Cortesía Motivación	1,2,3,4,5,6,	Totalmente en desacuerdo (1)
			Vinculación organizacional	Representación Lealtad Compromiso	7,8, 9,10,11,12,	Desacuerdo (2)
			Desempeño más allá del puesto	Persistencia Iniciativa Autodesarrollo	13,14,15, 16,17,18,	Ni acuerdo ni desacuerdo (3)
						Acuerdo (4)
						Muy de acuerdo (5)

Anexo N° 03. Consentimiento informado.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional Docente
Madre Niño "San Bartolomé"

Departamento
de Enfermería

"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 15 de Julio de 2020

Señora
Lic. Pilar Nancy Melgar Salcedo

Presente.

Estimada Licenciada:

Por medio del presente la saludo cordialmente a la vez esta jefatura emite su Aprobación para la Ejecución de su Proyecto Investigación "Cultura Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé".

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOME"

Mg. Trinidad Consuelo Curahua Nuñez
C.I.P. 27642 RNE 9957
Jefa del Depto. de Enfermería

TCN/nvg
CC. Archivo

Anexo N° 04. Autorización de aplicación del instrumento

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

006948

Lima, 3 de Julio de 2020
Carta P. 326-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dr.
CARLOS EDUARDO SANTILLAN RAMIREZ
DIRECTOR
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MELGAR SALCEDO, PILAR NANCY; identificada con DNI N° 21426076 y con código de matrícula N° 7002319051; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL SAN BARTOLOMÉ, LIMA 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante Investigador MELGAR SALCEDO, PILAR NANCY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

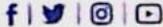
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE


HONORARIO SAN BARTOLOME
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
06 JUL. 2020
RECEPCION
Hora: 12:40 Firma: [Signature]

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe

 Scanned with CamScanner

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la Universalidad de la Salud”

Lima, 17 de julio de 2020

Señor:

Dr. Hugo Delgado Bartra

Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital San Bartolomé

De mi mayor consideración.

Yo, Pilar Nancy Melgar Salcedo con DNI 21426076, Licencia en Enfermería con CEP 23913 RNE 3541, correo electrónico pilarica.melgar2266@gmail.com, teléfono móvil 975458094, trabajadora de la institución en el Área del Centro Quirúrgico, que estando cursando estudios de postgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo desarrollaré mi proyecto de tesis con el título “*Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en el Área de Enfermería del Hospital San Bartolomé, Lima 2020*”.

Por lo que me comprometo a cumplir con las normas y procedimientos señaladas por la institución y oficina que usted dignamente dirige.

Agradeciendo la gentileza de su atención, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Bach. Pilar Nancy Melgar Salcedo

DNI: 21426076

Anexo N° 05. Validez de los instrumentos de recolección de datos.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): M^g. Eliana González Espinoza -

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en la sede Lima, promoción I LIMA 201901 aula A1 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Pilar Nancy Melgar Salcedo
D.N.I: 21426076

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La mayoría de los trabajadores de este grupo están comprometidos con su trabajo	✓		✓		✓		Definir el grupo.
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.	✓		✓		✓		mejorar el enunciado
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.	✓		✓		✓		
4	Cada trabajador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.	✓		✓		✓		
5	La planificación de nuestra institución es continua e implica a todo el mundo en algún grado	✓		✓		✓		
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta Institución	✓		✓		✓		
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	✓		✓		✓		
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipos, en vez de descargar el peso en la dirección	✓		✓		✓		
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta Institución	✓		✓		✓		
10	El trabajo se organiza de modo que cada trabajadores entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la Institución	✓		✓		✓		
11	La autoridad se delega de modo que los trabajadores puedan actuar por sí mismos.	✓		✓		✓		
12	Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente	✓		✓		✓		
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de los trabajadores	✓		✓		✓		Enunciar precisiones
14	La capacidad de los trabajadores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	✓		✓		✓		
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan	✓		✓		✓		
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	✓		✓		✓		
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	✓		✓		✓		Enunciar en 3ra persona
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo ocasionará problemas	✓		✓		✓		Mejorar enunciado

20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	✓		✓		✓		
21	Cuando existe desacuerdo, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	✓		✓		✓		
22	Este grupo tiene una cultura "fuerte"	✓		✓		✓		
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	✓		✓		✓		Mejorar enunciado
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave	✓		✓		✓		
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	✓		✓		✓		
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	✓		✓		✓		
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	✓		✓		✓		
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta institución	✓		✓		✓		
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización	✓		✓		✓		
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No	
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	✓		✓		✓		
32	Respondemos bien a los cambios del entorno	✓		✓		✓		
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas	✓		✓		✓		
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias	✓		✓		✓		
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	✓		✓		✓		
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros estudiantes influyen en nuestras decisiones.	✓		✓		✓		
37	La información sobre nuestros estudiantes influye en nuestras decisiones.	✓		✓		✓		
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	✓		✓		✓		
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los estudiantes	✓		✓		✓		
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los estudiantes	✓		✓		✓		
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	✓		✓		✓		El objetivo de la dimensión en la adaptación
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	✓		✓		✓		
43	Muchas ideas "se pierden por el cambio"	✓		✓		✓		
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	✓		✓		✓		
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda"	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No	
46	Esta institución tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	✓		✓		✓		
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras instituciones.	✓		✓		✓		
48	Esta institución tiene una misión clara estrategia de cara al futuro	✓		✓		✓		Enfocar el objetivo de la dimensión

49	Esta institución tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	✓		✓		✓	
50	La orientación estratégica de esta institución no me resulta clara.	✓		✓		✓	
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a seguir.						
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	✓		✓		✓	
53	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	✓		✓		✓	
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	✓		✓		✓	
55	Los trabajadores de esta institución comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	✓		✓		✓	
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	✓		✓		✓	
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	✓		✓		✓	
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	✓		✓		✓	
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	✓		✓		✓	
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mariano González Espinosa DNI: 06203008

Especialidad del validador: _____

- 1*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... de Junio del 2020


Firma del Experto Informante.



ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	✓		✓		✓		
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	✓		✓		✓		
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	✓		✓		✓		
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	✓		✓		✓		dimensión subjetiva
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	✓		✓		✓		
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	✓		✓		✓		dimensión subjetiva
DIMENSIÓN 2								
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	✓		✓		✓		
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	✓		✓		✓		
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	✓		✓		✓		
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	✓		✓		✓		
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	✓		✓		✓		
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	✓		✓		✓		
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	✓		✓		✓		
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	✓		✓		✓		
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	✓		✓		✓		
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	✓		✓		✓		
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Alfiana González Espinoza* DNI: *06203008*

Especialidad del validador: *Administración y Gestión*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...*22*...de *Junio*...del *2020*...

[Firma manuscrita]
Firma del **experto informante**.
SEMADOMAR - SAN MARTÍN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Ronald Aguirre Aguirre

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en la sede Lima, promoción I LIMA 201901 aula A1 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título del proyecto de investigación es: Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Pilar Nancy Melgar Salcedo
D.N.I: 21426076

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La mayoría de los trabajadores de este grupo están comprometidos con su trabajo	✓		✓		✓		Usar como trabajador ...
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.	✓		✓		✓		Se puede conseguir cuando se requiere
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.	✓		✓		✓		
4	Cada trabajador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.	✓		✓		✓		
5	La planificación de nuestra institución es continua e implica a todo el mundo en algún grado	✓		✓		✓		
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta Institución	✓		✓		✓		
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	✓		✓		✓		
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipos, en vez de descargar el peso en la dirección	✓		✓		✓		
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta Institución	✓		✓		✓		
10	El trabajo se organiza de modo que cada trabajador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la Institución	✓		✓		✓		Comunicar trabajo a autoridades
11	La autoridad se delega de modo que los trabajadores puedan actuar por sí mismos.	✓		✓		✓		
12	Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente	✓		✓		✓		
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de los trabajadores	✓		✓		✓		
14	La capacidad de los trabajadores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	✓		✓		✓		
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan	✓		✓		✓		
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	✓		✓		✓		
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	✓		✓		✓		
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo le ocasionará problemas	✓		✓		✓		

20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	✓		✓		✓		
21	Cuando existe desacuerdo, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	✓		✓		✓		
22	Este grupo tiene una cultura "fuerte"	✓		✓		✓		
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	✓		✓		✓		
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave	✓		✓		✓		
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	✓		✓		✓		
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	✓		✓		✓		
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	✓	✓	✓		✓		o como responder a las cuestiones de otro
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta Institución	✓		✓		✓		
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización	✓		✓		✓		
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	✓		✓		✓		
32	Respondemos bien a los cambios del entorno	✓		✓		✓		
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas	✓		✓		✓		
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias	✓		✓		✓		
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	✓		✓		✓		
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros estudiantes influyen en nuestras decisiones.	✓		✓		✓		
37	La información sobre nuestros estudiantes influye en nuestras decisiones.	✓		✓		✓		¿que tipo de información?
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	✓		✓		✓		
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los estudiantes	✓		✓		✓		
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los estudiantes	✓		✓		✓		
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	✓		✓		✓		
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	✓		✓		✓		
43	Muchas ideas "se pierden por el cambio"	✓		✓		✓		
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	✓		✓		✓		
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda"	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
46	Esta institución tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	✓		✓		✓		
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras instituciones.	✓		✓		✓		o ¿que estrategia?
48	Esta institución tiene una misión clara estrategia de cara al futuro	✓		✓		✓		

49	Esta institución tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.								
50	La orientación estratégica de esta institución no me resulta clara.								
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a seguir.								• metas alcanzadas
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.								• metas alcanzadas
53	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.								
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.								
55	Los trabajadores de esta institución comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.								
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.								
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.								• metas
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.								
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.								
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rosal Hamilton Aguero Aguiar DNI: 42231387

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Recursos de la Salud

22 de 06 del 2020

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	✓		✓		✓		
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	✓		✓		✓		
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	✓		✓		✓		
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	✓		✓		✓		
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	✓		✓		✓		
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	✓		✓		✓		
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	✓		✓		✓		
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	✓		✓		✓		
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	✓		✓		✓		
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	✓		✓		✓		
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	✓		✓		✓		
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	✓		✓		✓		
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	✓		✓		✓		
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	✓		✓		✓		
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	✓		✓		✓		
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aquino Acuña Rosal Hamilton DNI: 4223637

Especialidad del validador: Muestra en Gestión de los Servicios de la Salud

22 de 06 del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Hous Mejía Guerrero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en la sede Lima, promoción I LIMA 201901 aula A1 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Pilar Nancy Melgar Salcedo
D.N.I.: 21426076

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La mayoría de los trabajadores de este grupo están comprometidos con su trabajo	/		/		/		
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.	/		/		/		
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.	/		/		/		
4	Cada trabajador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.	/		/		/		
5	La planificación de nuestra institución es continua e implica a todo el mundo en algún grado	/		/		/		
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta institución	/		/		/		
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	/		/		/		
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipos, en vez de descargar el peso en la dirección	/		/		/		
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta institución	/		/		/		
10	El trabajo se organiza de modo que cada trabajador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la institución	/		/		/		
11	La autoridad se delega de modo que los trabajadores puedan actuar por sí mismos.	/		/		/		
12	Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente	/		/		/		
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de los trabajadores	/		/		/		
14	La capacidad de los trabajadores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	/		/		/		
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan	/		/		/		
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	/		/		/		
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	/		/		/		
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo le ocasionará problemas	/		/		/		

20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	/		/		/		
21	Cuando existe desacuerdo, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	/		/		/		
22	Este grupo tiene una cultura "fuerte"	/		/		/		
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	/		/		/		
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave	/		/		/		
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	/		/		/		
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	/		/		/		
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	/		/		/		
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta institución	/		/		/		
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización	/		/		/		
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	/		/		/		
32	Respondemos bien a los cambios del entorno	/		/		/		
33	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas	/		/		/		
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias	/		/		/		
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	/		/		/		
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros estudiantes influyen en nuestras decisiones.	/		/		/		
37	La información sobre nuestros estudiantes influye en nuestras decisiones.	/		/		/		
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	/		/		/		
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los estudiantes	/		/		/		
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los estudiantes	/		/		/		
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	/		/		/		
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	/		/		/		
43	Muchas ideas "se pierden por el cambio"	/		/		/		
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	/		/		/		
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda"	/		/		/		
DIMENSIÓN 4								
46	Esta institución tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	/		/		/		
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras instituciones.	/		/		/		
48	Esta institución tiene una misión clara estrategia de cara al futuro	/		/		/		

49	Esta institución tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	✓		✓		✓	
50	La orientación estratégica de esta institución no me resulta clara.	✓		✓		✓	
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a seguir.	✓		✓		✓	
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	✓		✓		✓	
53	La dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	✓		✓		✓	
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	✓		✓		✓	
55	Los trabajadores de esta institución comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	✓		✓		✓	
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	✓		✓		✓	
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	✓		✓		✓	
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.	✓		✓		✓	
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	✓		✓		✓	
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr(a) Mg: HANS MELBA ESPARDO DNI: 40720573

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

29 de 06 del 2020

 Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	✓		✓		✓		
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	✓		✓		✓		
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	✓		✓		✓		
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	✓		✓		✓		
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	✓		✓		✓		
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	✓		✓		✓		
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	✓		✓		✓		
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	✓		✓		✓		
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	✓		✓		✓		
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	✓		✓		✓		
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	✓		✓		✓		
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	✓		✓		✓		
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	✓		✓		✓		
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	✓		✓		✓		
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	✓		✓		✓		
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HANS MEJIA GOEMENDO DNI: 40720573

Especialidad del validador:..... GESTION PUBLICA.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 06 del 2020

Firma del Experto Informante.